



## **PRÁTICA EXITOSA**

### **VISUAL LAW: ATENDIMENTO E EDUCAÇÃO EM DIREITOS COM EXCELÊNCIA**

**Núcleo Juizados Especiais – Porto Velho, DPE/RO:**

**José Alberto Oliveira de Paula Machado**

Defensor público

**Raimundo Ribeiro Cantanhede Filho**

Defensor Público

## **RESUMO**

O advento da pandemia em 2020 impôs o processo de virtualização dos atendimentos como alternativa ao atendimento presencial. Ultrapassado o prazo de isolamento social, a prática defensorial hodierna tem demonstrado que o atendimento virtual se concretizou como tendência e como principal modalidade de atendimento ao público. Portanto, é preciso refletir sobre as transformações e as novas demandas de atendimento ao público. Deve-se buscar sua realização com maior qualidade e eficiência, colocando o cidadão como foco. Esse é um passo essencial para a excelência e para o processo de engajamento da população aos serviços da Defensoria Pública. Nesse contexto, a utilização prática da técnica do *Visual Law* (Direito Visual) pelo núcleo dos Juizados Especiais passou a ser uma ferramenta de suma importância não só para aprimorar a comunicação virtual, mas como caminho de superação dos retrocessos e desafios da Defensoria Pública no século XXI em prol da excelência e de *accountability* do acesso à justiça.

**PALAVRAS CHAVES:** Atendimento ao público; *Visual Law*; Acesso à justiça; Accountability; Defensoria Pública

## **1 INTRODUÇÃO**

A imprescindibilidade do isolamento social para mitigar os riscos de contágio do novo coronavírus, despontou a necessidade de criação de alternativas capazes de manter

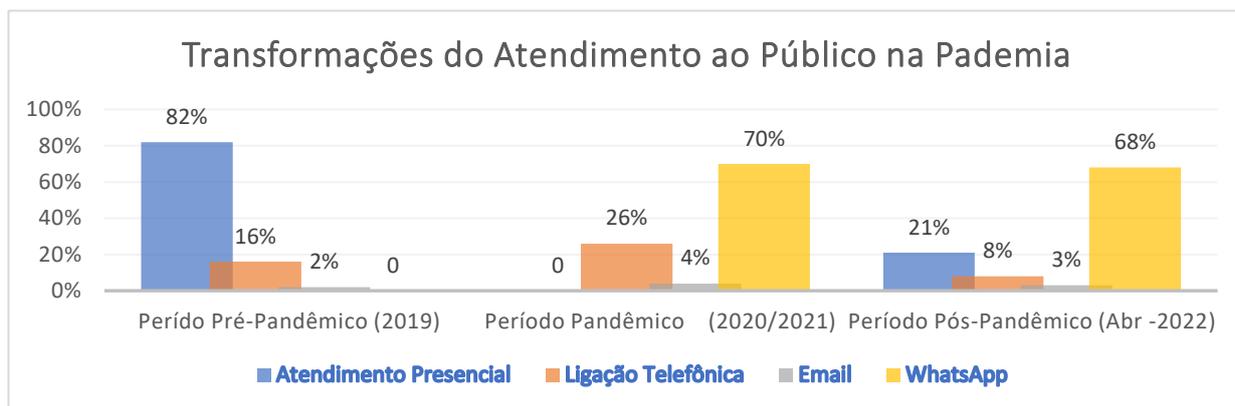


o serviço público essencial prestado pela Instituição.

Defensorias Públicas de todo o país adotaram a sistemática de informatização de seus atendimentos utilizando ferramentas como: aplicativos de mensagens, uso de *WhatsApp*, e-mails, telefones, chatbots, formulário em sites, etc.

Ocorre que ultrapassado o período de isolamento social, isto é, com a volta do atendimento presencial nas repartições das Defensorias Públicas, observou-se que o atendimento virtual se tornou a principal e elegida forma de atendimento na ótica de razoável quantidade de usuários do serviço defensorial.

No núcleo dos Juizados Especiais da capital Porto Velho, por exemplo, foi possível levantar os seguintes dados sobre a evolução do atendimento ao público



durante esse período pré e pós-pandêmico:

Figura 01: Transformações das modalidades de Atendimento ao Público

Fonte: Núcleo Juizados Especiais – DPE/RO

A partir dos dados, conclui-se que o atendimento por aplicativo de mensagem, como o *WhatsApp*, passou a ser o principal meio de contato adotada pelos usuários da Defensoria Pública. Em outras palavras, sem embargo da nova versão híbrida de Defensoria Pública, ou seja, dos múltiplos canais de atendimento com a dualidade entre o atendimento físico e o virtual, o cidadão está optando por um bom atendimento virtual. Ao menos no núcleo do Juizados Especiais da DPE/RO em Porto Velho, como

pode verificar nesse levantamento de satisfação:

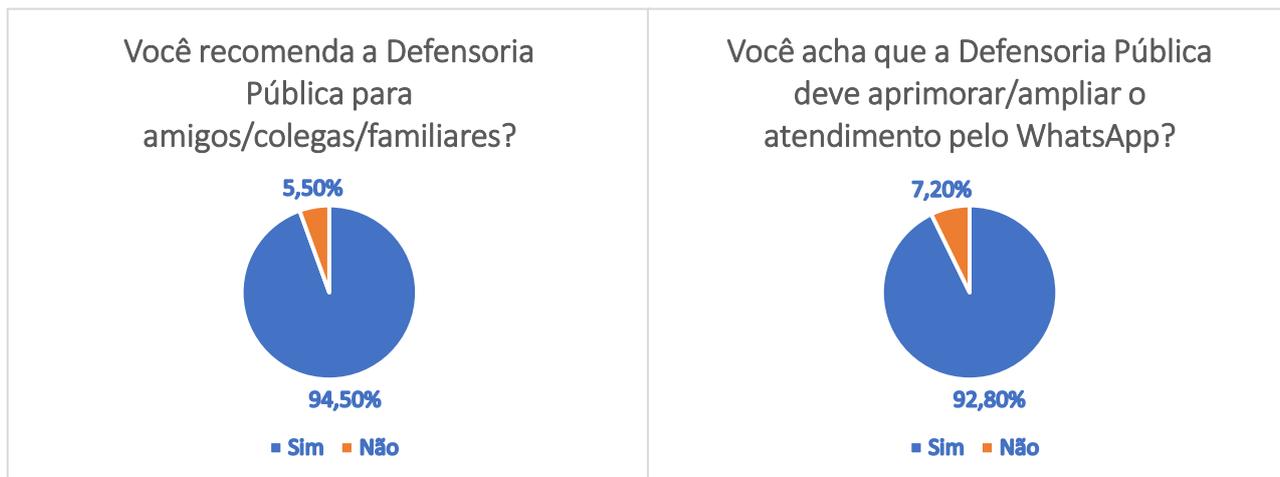


Figura 02: Avaliações do atendimento do núcleo de Juizados Especiais, DPE/RO  
Fonte: Núcleo Juizado Especiais – DPE/RO

A constatação da importância de aprimorar a demanda de atendimento virtual por WhatsApp fez com que o Núcleo do Juizados Especiais ponderasse sobre soluções criativas para melhorar a comunicação virtual.

E sem dúvida, a utilização de *Visual Law* (Direito Visual) tem sido a técnica de comunicação mais frutífera no desafio do atendimento virtual. A partir de elementos visuais, setas, cores, infográficos, tabelas, a linguagem jurídica torna-se mais acessível, inteligível e funcional.

Quem nunca agiu da seguinte forma: "Se não entendeu, posso desenhar para você"? É isso o que o *Visual Law* proporciona. O foco é no receptor/cidadão, explorando sua capacidade de compreensão de forma assegurar responsabilidade (*accountability*) na prestação do serviço público.

## 2 VISUAL LAW, PODER DA COMUNICAÇÃO E VULNERABILIDADES



De acordo com Milet<sup>1</sup>, os critérios utilizados para avaliar a prestação do serviço de atendimento com qualidade são:

<b>Aspectos tangíveis</b>	aparência da instalação física, equipamentos, pessoal etc
<b>Confiabilidade</b>	habilidade para cumprir o prometido
<b>Presteza</b>	desejo e disposição de ajudar, ou seja, rapidez no atendimento
<b>Competência</b>	colaboradores com os perfis e os conhecimentos necessários
<b>Cortesia</b>	educação, respeito, consideração, atenção e cordialidade
<b>Credibilidade</b>	transmissão de confiança e credibilidade junto ao indivíduo
<b>Segurança</b>	minimização ou eliminação de risco, perigo ou ações duvidosas contra as pessoas e informações
<b>Acessibilidade</b>	facilidade de contato com as pessoas na organização
<b>Comunicação</b>	manter o cliente informado através de linguagem compreensível, clara e precisa
<b>Compreensão do cliente</b>	esforço feito para conhecer o cliente e seus reais problemas e necessidades.
<b>Preço</b>	valor pago pelo indivíduo para obter o produto ou serviço

Figura 03: Critérios utilizados pelos clientes para avaliar a prestação do serviço de atendimento com qualidade

A figura acima se refere aos critérios utilizados pelos indivíduos para avaliar a prestação do serviço de atendimento com qualidade. Esses critérios abordam desde o meio onde é executada a função; percorrendo pela habilidade para cumprir com o prometido; agilidade no atendimento; conhecimentos necessários; cordialidade; credibilidade junto ao cliente; minimização ou eliminação de ruídos, ou ações duvidosas contra as pessoas e informações; facilidade de contato dentro da organização; mantendo a pessoa informada de forma clara; esforçando-se para conhecer o indivíduo e seus reais problemas e necessidades.

Disso, depreende-se que os critérios de qualidade no atendimento ao público estão totalmente conectados com a interação comunicacional entre o servidor

<sup>1</sup> MILET, Evandro Barreira. **QUALIDADE EM SERVIÇOS: PRINCÍPIO PARA GESTÃO CONTEMPORÂNEA DAS ORGANIZAÇÕES**. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.



e o cidadão. Observe-se que uma boa comunicação reflete diretamente nos demais critérios, como: confiabilidade, presteza, competência, cortesia, credibilidade, segurança, acessibilidade e principalmente compreensão do receptor.

E é exatamente nesse ponto de robustecer o modo de comunicação e seus reflexos é que a técnica do *Visual Law* (Direito Visual), ramificação da *Legal Design*<sup>2</sup>, aufere notoriedade.

O *Visual Law* é uma forma de linguagem jurídica que visa a tornar a mensagem mais fácil, descomplicada e atrativa por meio de recursos visuais, principalmente valendo-se do uso das novas tecnologias: imagens, ícones, figuras, tabelas, diagramas, mapas, esboços, plantas e gráficos, que passam a fazer parte das comunicações em massa.<sup>3</sup>

Mais o do que isso, o *Visual Law* adquire um papel importante na superação das vulnerabilidades informacionais e na política de educação em direitos. Como o foco dessa técnica é o receptor da mensagem, a informação transmitida é consumida e apreendida de modo a causar repercussão e reprodução na realidade. Por isso deve-se consignar que *Visual Law* é um meio de concretizar a democratização do acesso a informações jurídica.<sup>4</sup>

Digno de nota, é que nessa esquadra da era digital, os receptores na sociedade informacional já passam a selecionar as informações de acordo com a forma de transmissão, fazendo com que prevaleça as informações passadas da forma mais direta, que proporcionem a mais fácil compreensão e que atendam suas

---

<sup>2</sup> THE LEGAL DESIGN LAB. Stanford Law School. Disponível em: <<https://law.stanford.edu/organizations/pages/legal-design-lab/>>. Acesso em: 23 de maio de 2022.

<sup>3</sup> OLIVEIRA, Livia Costa. Como os elementos visuais podem democratizar o acesso à justiça. In **VISUAL LAW: COMO OS ELEMENTOS VISUAIS PODEM TRANSFORMAR O DIREITO**, org. Bernardo de Azevedo e Souza. Thomson Reuters, Revista dos Tribunais; 1ª Ed. 2020.

<sup>4</sup> MACHADO, José Alberto Oliveira de Paula. **DEFENSORIA PÚBLICA E O FUTURO: Accountability, Matriz SWOT, IA e os robôs**. 1ª. ed. Florianópolis: Tirant lo blanch, 2019.

expectativas.<sup>5</sup>

A seguir, poderemos ver exemplos da prática de *Visual Law* no Núcleo dos Juizados Especiais de Porto Velho e refletir sobre seus efeitos exitosos na superação de vulnerabilidades e no alcance de diferentes critérios sobreditos de avaliação de atendimento de qualidade.

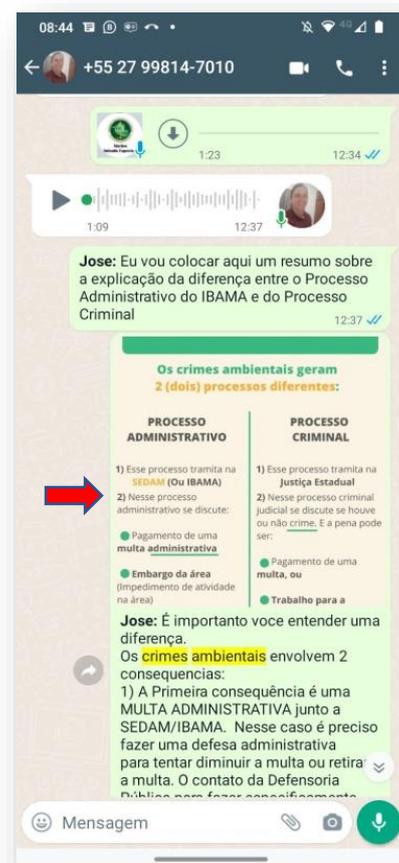
## 2 DESCRIÇÃO METODOLÓGICA

O projeto é desenvolvido pelo Núcleo do Juizados Especiais durante o atendimento virtual por aplicativo de mensagem, *WhatsApp*. Conforme a conveniência e a oportunidade da demanda, agregamos em conjunto com a mensagem textual, mensagens na forma de imagem/arte (*Visual Law*).

Ou seja, conforme a necessidade do cidadão, enviamos imagens didáticas (*Visual Law*), previamente definidas, para abordar determinado assunto com o objetivo de descomplicar a linguagem jurídica e promover educação em direitos. Veja como funciona na prática, ao lado:

No próximo item aprofundaremos sobre casos específicos de uso dessa técnica e suas respectivas externalidades positivas.

### 2.1 Visual Law e Efeitos Práticos



<sup>5</sup> SUSSKIND, Richard E. **TOMORROW'S LAND: AN INTRODUCTION TO YOUR FUTURE**. 2. ed., 1. reimpr. New York: Oxford University Press, 2017.

### OBJETIVO DA ARTE:

- ❖ Explicar a diferença entre o Processo Civil e o Processo Penal;
- ❖ Passar os contatos de cada setor

### PECULIARIDADES:

No âmbito do Juizados Especiais, é muito comum demandas em que o mesmo fato envolve as duas searas, como: acidente de trânsito, crime contra a honra, crime de danos, lesão corporal/ameaça por cobrança de dívida etc.

A arte esclarece qual é o propósito e o resultado de cada tipo de processo.

### DÚVIDAS

PROCESSO  
CRIMINAL



PROCESSO  
CIVIL

#### PROCESSO CRIMINAL

1) O processo criminal se discute, a partir de provas, se houve ou não um **CRIME**

2) Se houve crime, o juiz criminal aplica uma **PENA/SANÇÃO** ao infrator

3) A pena/sanção do Juizado Criminal pode ser:

- Pagamento de uma multa para uma entidade carente;
- Trabalho em algum órgão público;

4) Esse o contato da Defensoria Pública para orientação do **processo criminal no Juizado Criminal**:  
☎ (69) 99215-7588

#### PROCESSO CIVIL

1) O processo civil se discute, a partir de provas, se houve ou não um **DANO** que causou **PREJUÍZO**.

2) Se houve dano, o juiz cível fixa uma **INDENIZAÇÃO** em favor da vítima

3) Essa **INDENIZAÇÃO** é fixada conforme a comprovação do valor do prejuízo

4) Para dar entrada em uma **ação cível** pela Defensoria Pública, entre em contato:

☎ (69) 99253-7358  
(07h30 às 13h30)

☎ (69) 99209-9148  
(13h30 às 18h)

☎ (69) 99307-0438  
(07h30 às 13h30)  
Zona leste

### OBJETIVO DA ARTE:

- ❖ Explicar a importância da contestação;
- ❖ Advertir sobre a revelia;
- ❖ Esclarecer os prazos e os procedimentos;

### PECULIARIDADES:

No âmbito do Juizados Especiais, é muito comum as partes procurarem a Defensoria Pública de última hora. Nem sempre conseguimos atender todos os pedidos no último dia do prazo. Aproveitamos a arte até mesmo indicar o contato do Tribunal de Justiça para protocolo em horário fora do nosso expediente.

### DÚVIDAS SOBRE:

## "CONTESTAÇÃO"

#### POR QUE A CONTESTAÇÃO É IMPORTANTE?

A contestação é um instrumento de defesa no processo e deve ser apresentada até a **audiência de conciliação**. É a oportunidade de rebater os argumentos da parte autora, apresentar provas e indicar testemunhas. Se a contestação não for apresentada até o dia da audiência de conciliação, **presume ser verdadeiros os fatos alegados pela outra parte**.

#### QUANDO PROCURAR A DEFENSORIA PÚBLICA PARA FAZER A CONTESTAÇÃO?

Deve-se procurar a Defensoria Pública **por pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência da audiência de conciliação, conforme consta na 'intimação'**. Isso porque temos uma demanda muito alta. E uma boa contestação exige tempo de estudo e preparo.

#### SE NA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO SU AINDA NÃO TIVER APRESENTADA A CONTESTAÇÃO?

Você poderá fazer pelo seu "próprio punho" enviando a contestação para o **email** da Central de Atendimento do Tribunal de Justiça/RO: **[pvhca@tjro.jus.br](mailto:pvhca@tjro.jus.br)** até às **14h**, **sem nenhum custo** (Para mais informações atendimento Tribunal de Justiça/RO: **3309-7000/3309-7002**). Outra alternativa é contratar um advogado. **Infelizmente a Defensoria Pública não pode se comprometer em apresentar a contestação de 'última hora' no dia da audiência de conciliação.**

### OBJETIVO DA ARTE:

- ❖ Indicar as diferentes repercussões do crime ambiental;
- ❖ Esclarecer a importância da defesa administrativa no Processo Administrativo;
- ❖ Passar os contatos importantes de cada demanda

### PECULIARIDADES:

Essa é uma arte fundamental para lidar com a hipervulnerabilidade do(a) agricultor(a) familiar.

## CRIME AMBIENTAL

Os crimes ambientais geram  
2 (dois) processos diferentes:

### PROCESSO ADMINISTRATIVO

- 1) Esse processo tramita na **SEDAM (Ou IBAMA)**
- 2) Nesse processo administrativo se discute:

- Pagamento de uma **multa administrativa**
- **Embargo da área** (Impedimento de atividade na área)

- 3) Nesse processo deve ser apresentado uma **DEFESA ADMINISTRATIVA**

- 4) Esse é o contato de WhatsApp da Defensoria Pública para fazer essa **defesa administrativa**:  
📞 (69) 99249-0790

- 5) Esse são os contatos da **SEDAM** para acompanhar o **processo administrativo**:

0800 647 11 50  
(69) 3212- 9648  
(69) 3212- 9605  
(69) 98482- 8690

### PROCESSO CRIMINAL

- 1) Esse processo tramita na **Justiça Estadual**
- 2) Nesse processo criminal judicial se discute se houve ou não **crime**. E a pena pode ser:

- Pagamento de uma **multa, ou**
- **Trabalho para a comunidade**

- 3) Esse processo tramitará por meio de **audiência virtual**. E haverá um Defensor Público para acompanhar

- 4) Esse o contato de WhatsApp da Defensoria Pública para acompanhar o **processo criminal**:  
📞 (69) 99215-7588

### OBJETIVO DA ARTE:

- ❖ Esclarecer as rotineiras confusões entre os termos: liminar e sentença;

### PECULIARIDADES:

Essa arte é utilizada para os casos de judicialização da saúde. É comum surgir dúvidas sobre o indeferimento da liminar e a expectativa da sentença.

## DIFERENÇAS TUTELA ANTECIPADA X SENTENÇA "LIMINAR"

- 1) Tutela Antecipada ou Liminar é a decisão "**RÁPIDA**" favorável dada pelo juiz **imediatamente** após a entrada do processo;

- 2) Essa decisão "**RÁPIDA**" só é dada se as provas forem muito convincentes;

- 3) No caso das ações de direito da saúde, essa decisão "**RÁPIDA**" somente é dada pelo juiz se os laudos médicos evidenciarem o **PERIGO DE VIDA** e/ou **RISCO DE MORTE**;

- 1) Sentença é a decisão "**demorada**" que só é dada no **final do processo**, depois de todos os trâmites.

- 2) A sentença poder demorar de **3 a 6 meses**.

- 3) Da sentença é possível apresentar recurso.

## DÚVIDA

- Se a decisão do juiz sobre a **tutela antecipada/liminar** for desfavorável, significa que a **sentença** será também desfavorável?

Resposta: Não. O juiz apenas concede tutela antecipada/liminar em casos **excepcionais**. Por isso, é muito comum o juiz negar a tutela antecipada/liminar mas depois decidir favoravelmente na sentença.

### OBJETIVO DA ARTE:

- ❖ Ilustrar as etapas do processo;
- ❖ Advertir sobre prazos;
- ❖ Esclarecer sobre recurso

### PECULIARIDADES:

Essa é uma arte que apresentamos nos primeiros contatos do(a) assistido(a). Ela é importante para o indivíduo já se familiarizar com cada etapa da jornada processual.

## PROCESSO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL PASSO A PASSO

### LINHA DO TEMPO



DEFENSORIA PÚBLICA DO  
ESTADO DE RONDÔNIA

Núcleo  
Juizados Especiais  
Av. Jorge Teixeira, 1722, Porto Velho  
(69) 9915-7588

## Outros exemplos de utilização do *Visual Law* pelo núcleo Juizados Especiais:

Instrução para participar da audiência virtual

Instrução para retirar os boletos bancários da Transação Penal – JECrim

Instrução para fazer uma declaração de propriedade e posse de veículo

**COMO PARTICIPAR DA AUDIÊNCIA VIRTUAL?**

**BAIXAR O APLICATIVO GOOGLE MEET**  
A audiência virtual ocorrerá por meio de um aplicativo chamado Google Meet, que está em uma sala de vídeo conferência.

**DIGITAR O CÓDIGO DA SALA**  
qmh-tatn-wnn

**EM CASO DE PROBLEMAS/DUVIDAS**  
No dia da audiência mande um WhatsApp para o número (69) 3309-7123, que é o contato da secretaria do Juizado Criminal. Eles poderão te ajudar a entrar na sala virtual.

**COMO RETIRAR OS BOLETOS?**

**1ª OPÇÃO:** NA DATA INDICADA, COMPARECER NA VEPEMA (AV. PINHEIRO MACHADO, 777);

**2ª OPÇÃO:** OU, NA DATA INDICADA, LIGAR PARA O SETOR DE ATENDIMENTO CRIMINAL (69) 3309-7001

**3ª OPÇÃO:** OU, NA DATA INDICADA, ACESSAR O LINK DE ATENDIMENTO POR VIDEOCONFERÊNCIA: [HTTPS://MEET.GOOGLE.COM/UKT-YDDJ-YVR](https://meet.google.com/UKT-YDDJ-YVR)

**OS COMPROVANTES DE PAGAMENTO DEVEM SER ENVIADOS PARA: 99212-3412 -DEFENSORIA PÚBLICA**

**DÚVIDAS ?**  
DEFENSOR PÚBLICO: 99215-7588

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE RONDÔNIA

Como fazer uma declaração?  
Veja o modelo abaixo para **estrear no próprio punho**

**DECLARAÇÃO**

Eu, (Fulano de tal), CPF nº: xxxxxxxx-xx, nascido em: (XX/XX/XX), residente no endereço: (Rua xxxxxx, nº. xxxxx, bairro xxxxxx, Cidade xxxxxx), com o contato telefônico nº (xx) 9xxxx-xxxx, DECLARO, para os devidos fins que o veículo (Marca, modelo, Ano, placa) é de minha propriedade e está sob minha posse.

Porto Velho, (Data XX-XX-XX)

(assinatura)  
(Fulano de tal)



### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atendimento virtual pela Defensoria Pública não é somente uma demanda pandêmica. É uma tendência de modalidade de atendimento que se converteu em uma exigência também pós-pandêmica pela população. Nesse sentido, a Defensoria Pública deve buscar sua realização com maior qualidade e eficiência, colocando o cidadão como foco. Entende-se que a técnica *Visual Law*, ramificação do *Legal Design*, tem importante papel na melhoria dessa comunicação virtual e, portanto, na consecução dos critérios de excelência quanto ao atendimento, a saber: confiabilidade, presteza, competência, cortesia, credibilidade, segurança, acessibilidade e compreensão do receptor.

Atender com excelência é resolver um problema do usuário do serviço público de forma transformadora, ajudando-o a alcançar seu objetivo e oferecer a ele muito mais do que uma solução, mas uma educação, encantando-o de maneira que ele se sinta especial, engajado e com poder.

### REFERÊNCIAS

MACHADO, José Alberto Oliveira de Paula. **DEFENSORIA PÚBLICA E O FUTURO: Accountability, Matriz SWOT, IA e os robôs**. 1ª. ed. Florianópolis: Tirant lo blanch, 2019.

MILET, Evandro Barreira. **QUALIDADE EM SERVIÇOS: PRINCÍPIO PARA GESTÃO CONTEMPORÂNEA DAS ORGANIZAÇÕES**. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

OLIVEIRA, Livia Costa. Como os elementos visuais podem democratizar o acesso à justiça. In **VISUAL LAW: COMO OS ELEMENTOS VISUAIS PODEM TRANSFORMAR O DIREITO**, org. Bernardo de Azevedo e Souza. Thomson Reuters, Revista dos Tribunais; 1ª Ed. 2020.

SUSSKIND, Richard E. **TOMORROW'S LAND: AN INTRODUCTION TO YOUR FUTURE**. 2. ed., 1. reimpr. New York: Oxford University Press, 2017.

THE LEGAL DESIGN LAB. Stanford Law School. Disponível em: <<https://law.stanford.edu/organizations/pages/legal-design-lab/>>. Acesso em: 23 de maio de 2022.